

Indici di qualità Trenitalia rilevati dal nucleo ispettivo regionale

I risultati del
primo
semestre
2017

Agosto 2017



Regione Toscana



Nelle pagine seguenti vengono illustrati in dettaglio **i risultati delle ispezioni effettuate** nel **primo semestre 2017** dal nucleo degli ispettori regionali.

Tra i compiti degli ispettori della Regione Toscana vi è il controllo sul rispetto di alcuni parametri di qualità previsti dal **Contratto di Servizio 2015-2020** che lega la Regione e Trenitalia, scaricabile a questo link: <http://bit.ly/2jIAoqJ> (p. 77-91).

Il Contratto di Servizio è dettagliato e oltre a stabilire quanti e quali treni debbano circolare, i loro orari, da quante carrozze debbano essere composti, fissa anche altri standard di qualità del servizio. Il contratto prevede che l'ispettorato regionale esegua ogni 6 mesi un determinato numero di controlli su ogni singolo aspetto della qualità del servizio.

Per ciascuno dei fattori di qualità vi è uno standard minimo che Trenitalia deve raggiungere: in caso di mancato raggiungimento vengono applicate delle penali tanto più alte quanto più la qualità riscontrata è inferiore al minimo previsto.

L'**elaborazione** degli indici viene effettuata su base **semestrale**.

Gli indici di qualità vengono elaborati sulla base di controlli a campione che sono programmati mensilmente per raggiungere il numero di controlli previsto dal Contratto di Servizio su ogni parametro.

La **numerosità del campione consente di definire la qualità del servizio complessivo**, a livello regionale, come è negli obiettivi definiti dal Contratto di Servizio tra Regione toscana e Trenitalia, mentre **non è sufficiente per analizzare i dati linea per linea**, né per elaborare indici con questo dettaglio.

Dei 9 indici di qualità rilevati nel complesso **3 non raggiungono lo standard** richiesto:

- la **comunicazione a bordo** presenta un gap di -10% rispetto al parametro contrattuale;
- **l'accessibilità** delle **toilette** un gap di 4 punti;
- Il **riscaldamento**, con un dato inferiore del 2% rispetto allo standard.

Tuttavia, tutti e tre i parametri sono in lieve miglioramento rispetto al 2° semestre 2016, l'ultimo termine di confronto disponibile.

Altri **4 indicatori superano lo standard** stabilito di una percentuale compresa tra i 7 e i 10 punti: funzionamento biglietterie automatiche, funzionamento validatrici, pulizia e accoglienza a bordo.

Allineate con lo standard i parametri relativi all'informazione a terra e a bordo. Quest'ultima percentuale risulta anche migliorata sensibilmente rispetto a quella rilevata nel 2° semestre 2017.

Dati rilevati nel 1° semestre 2017 (1/1/2017 – 30/6/2017), confronto con i parametri di adeguatezza previsti dal contratto e con i dati rilevati nel semestre precedente (1/7/2016-31/12/2016)

Periodo di riferimento: 1/1/2017 – 30/6/2017

indice	Percentuale adeguatezza minima prevista da contratto	Numero controlli	N. controlli adeguati	% controlli adeguati sul totale	Differenza 1° semestre 2017 - contratto	% controlli adeguati 2° semestre 2016	Differenza 1° semestre 2017 – 2° semestre 2016
Pulizia	90%	978	955	98%	8%	98%	0%
Informazione a terra	98%	136	133	98%	0%	97%	1%
Informazione a bordo	95%	1.967	1.610	95%	0%	87%	8%
Comunicazione a bordo	98%	1.537	1.351	88%	-10%	86%	2%
Accessibilità toilette	98%	1.680	1.572	94%	-4%	90%	4%
Accoglienza a bordo	90%	1.608	1.557	97%	7%	96%	1%
Funzionamento biglietterie automatiche	90%	143	143	100%	10%	99%	1%
Funzionamento Validatrici	90%	399	391	98%	8%	98%	0%
Funzionamento riscaldamento (dal 1/12/2016 al 28/2/2017)	98%	819	788	96%	-2%	95% (da 1/12/2015 a 28/02/2016)	1%

A fondo rosa i dati che non rispettano i parametri contrattuali nel 1° semestre 2017.

Fonte: elaborazioni Regione Toscana.

Cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
1. PULIZIA	intervento di mantenimento: pulizia toilette, asporto rifiuti, spazzamento e spolveratura	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
2. INFORMAZIONE A TERRA	notizie su acquisto e convalida titoli di viaggio, numero verde regionale, numero di servizio impresa ferroviaria, rete regionale servizi	almeno 80 stazioni ogni 6 mesi	informazioni presenti in almeno il 98% delle stazioni controllate
3. INFORMAZIONI A BORDO	notizie su numero verde regionale, numero di servizio impresa ferroviaria, modalità convalida titoli di viaggio, assistenza per persone a ridotta mobilità, estratto carta dei servizi	almeno 500 treni ogni 6 mesi	informazioni presenti in almeno il 95% dei treni controllati
4. COMUNICAZIONI A BORDO	display e annunci a bordo treno, standard e in caso di anomalità alla circolazione	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli
5. TOILETTE	accessibilità di almeno metà delle toilette e non due non funzionanti consecutive per treno	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli

Cosa monitorano gli indici

INDICE	COSA VIENE CONTROLLATO	NUMERO MINIMO DI CONTROLLI	PARAMETRO DI RIFERIMENTO
6. ACCOGLIENZA A BORDO	arredi a bordo treno (illuminazione, sedili, tende, finestrini, ecc.)	almeno 500 treni ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
7. FUNZIONAMENTO BIGLIETTERIE AUTOMATICHE	funzionamento apparecchiature automatiche per biglietti in stazione	almeno 100 ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
8. FUNZIONAMENTO VALIDATRICI	funzionamento validatrici in stazione	almeno 100 ogni 6 mesi	riscontro positivo in almeno il 90% dei controlli
79 RISCALDAMENTO	funzionante compatibilmente con il meteo	almeno 250 treni dal 1 dicembre al 28 febbraio	riscontro positivo in almeno il 98% dei controlli